



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA

*Giornata Regionale della Sicurezza  
e  
Qualità delle Cure*

*UDINE, 14 ottobre 2013*



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA

*Progetto Aziendale di  
Accreditamento di Eccellenza  
dei Servizi Territoriali  
2011-2012*

*Distretto Sanitario Est  
Distretto Sanitario Ovest  
Dipartimento di Salute Mentale  
Dipartimento di Prevenzione*

# *Perché accreditarsi?*

*Come persone e come organizzazione è tempo:*

- *di una valutazione oggettiva  
della qualità del nostro lavoro  
(LA SFIDA)*
- *di progredire orientati, a fronte  
di crescenti complessità e cambiamenti  
(LA ROTTA)*





## *Il nostro partner*

### ACCREDITATION CANADA INTERNATIONAL

Organizzazione canadese indipendente, **leader nel miglioramento della qualità** dei servizi sanitari, accreditata dalla società internazionale per la qualità dell'assistenza sanitaria (ISQua).

Fornisce alle organizzazioni sanitarie, con un processo di revisione tra pari, assistenza per **valutare e migliorare i servizi agli utenti**, basati su standard di eccellenza.

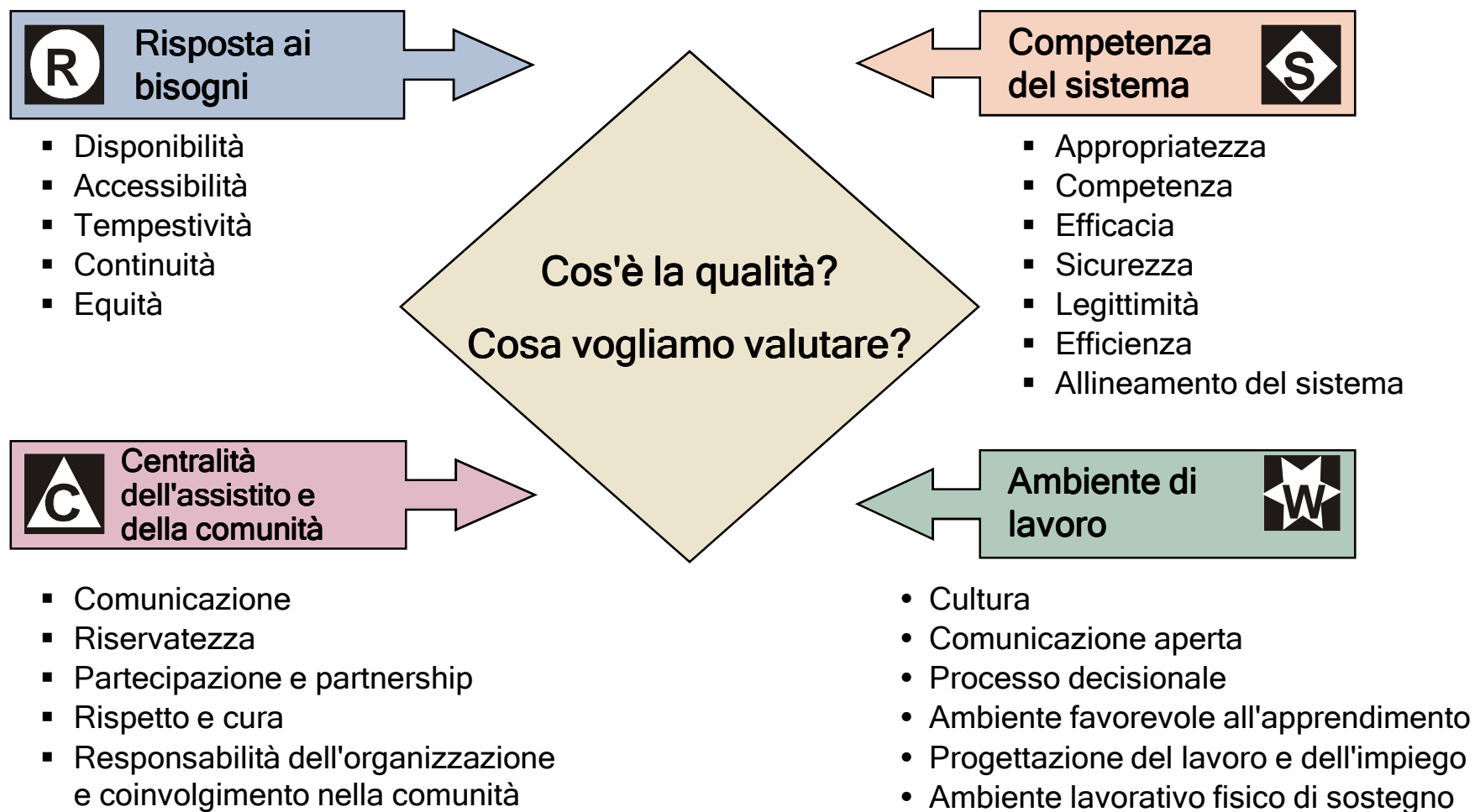
## *Motivazioni per la scelta di AC*

- Esperienza internazionale consolidata  
(dal 1958)
- Ideologia radicata in un sistema sanitario pubblico  
(universalistico e solidarista)
- Programma di accreditamento a 360°  
(continuità assistenziale e integrazione socio-sanitaria)
- Approccio (flessibile) e metodo convincente  
(autovalutazione)

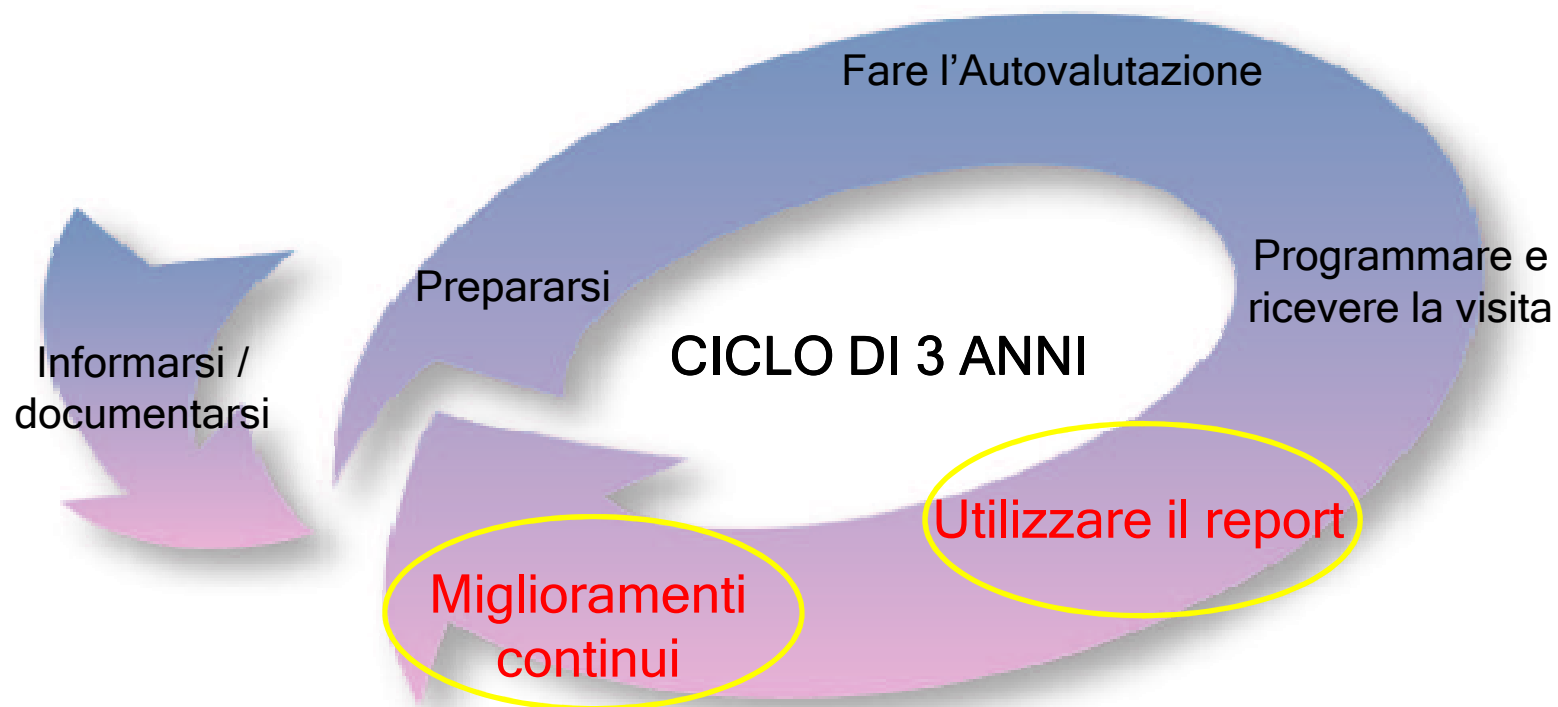
## Strategia: l'autovalutazione

Le strutture che operano sul territorio si sono confrontate con aree tematiche e standard di eccellenza, individuando *punti di forza*, *aree di miglioramento* e *obiettivi da raggiungere*.

# Quadro di riferimento della qualità



# Percorso





*Il nostro progetto:*  
*1 sezione di standard, 1 team*

COORDINATORE  
PROGETTO

14 TEAM

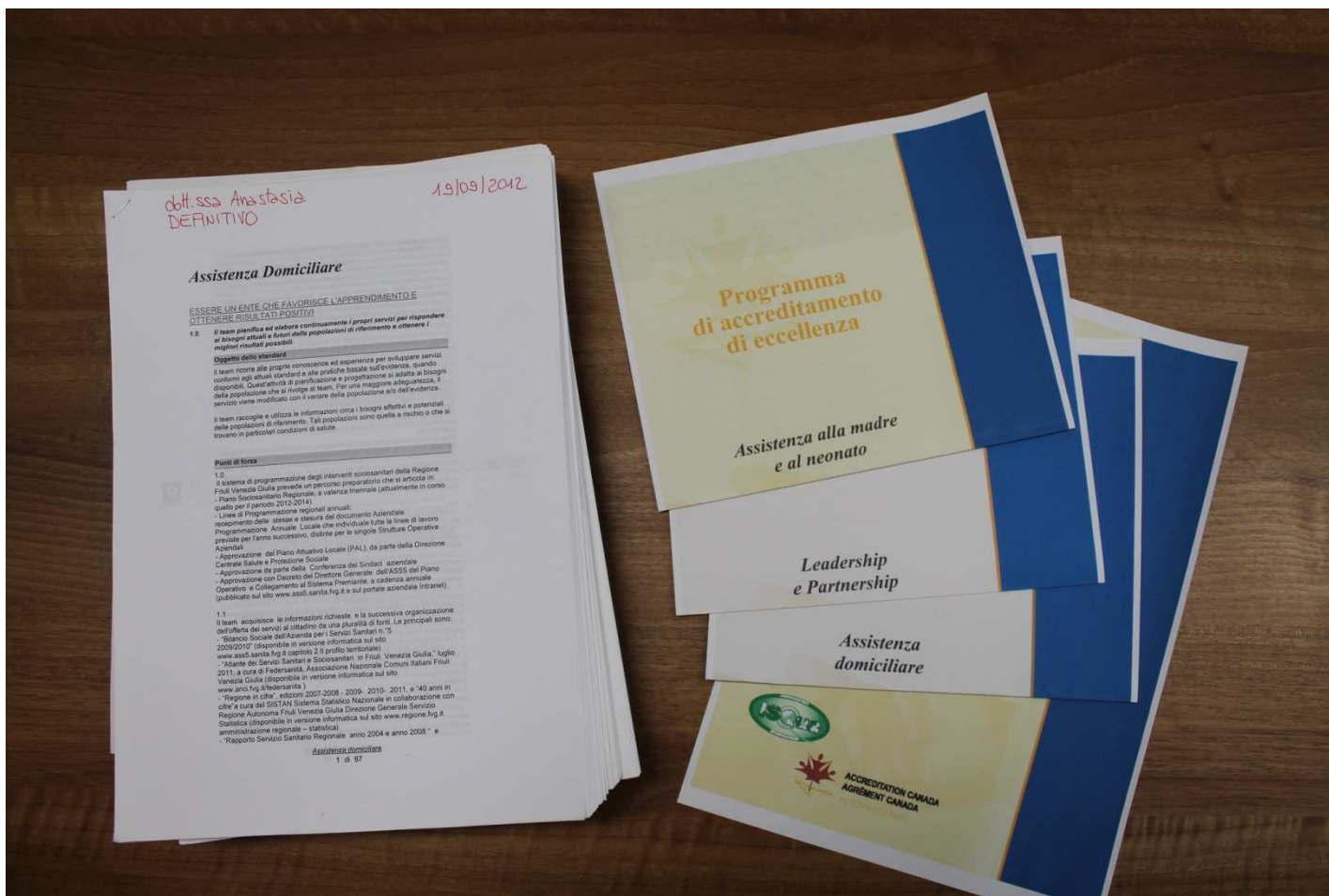
# 4 Sezioni di STANDARD TRASVERSALI

1. LEADERSHIP E PARTNERSHIP
2. GESTIONE DELL'AMBIENTE
3. RISORSE UMANE
4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

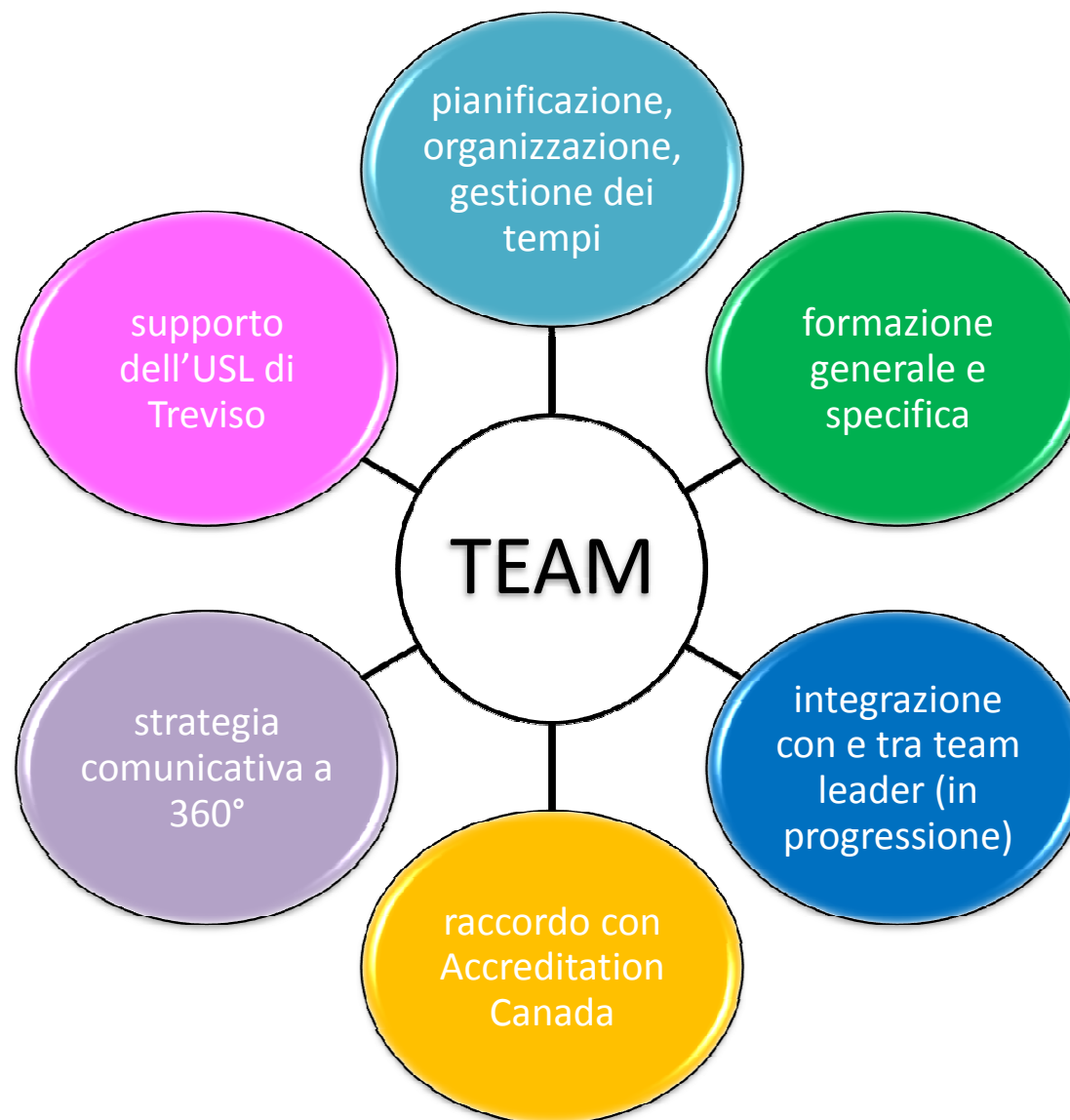
*10 Sezioni di STANDARD in merito ai*  
*SERVIZI AGLI ASSISTITI*

5. SANITÀ PUBBLICA
6. SANITÀ ANIMALE E IGIENE ALIMENTARE
7. SALUTE MENTALE
8. TOSSICOLOGIA E DIPENDENZE
9. ASSISTENZA AMBULATORIALE DISTRETTUALE
10. ASSISTENZA DOMICILIARE
11. SERVIZI DI ASSISTENZA PRIMARIA
12. ASSISTENZA DISTRETTUALE ALLA MADRE E AL NEONATO
13. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI
14. SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI

# Il materiale



## *Gli aspetti determinanti*





ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA

*Driving Quality Health Services  
Force motrice de la qualité des services de santé*

## Azienda per i Servizi Sanitari n. 5 "Bassa Friulana"

Palmanova, Udine – Italia

### ACCREDITED

Congratulations on  
meeting international  
standards of excellence  
in quality care  
and service.

**November  
2012 – 2015**



### ACCREDITATO

Congratulazioni per aver  
ottemperato agli standard  
internazionali d'eccellenza  
nel campo dell'assistenza e  
dei servizi di qualità.

**novembre  
2012 – 2015**

Chair  
Presidente

President and CEO  
Presidente e Amministratore Delegato

# I trofei



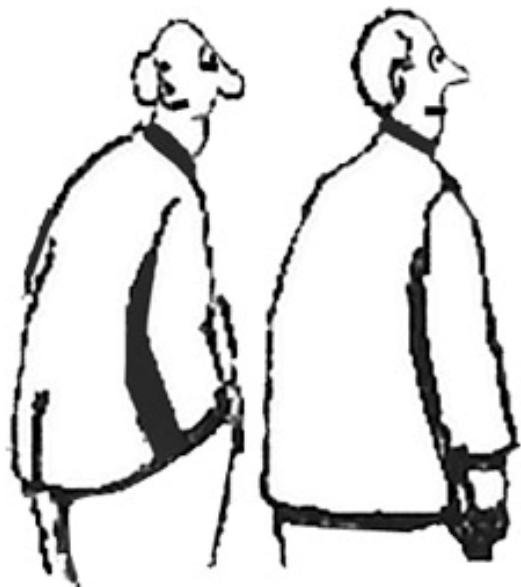
CERTIFICAZIONE  
BILANCIO



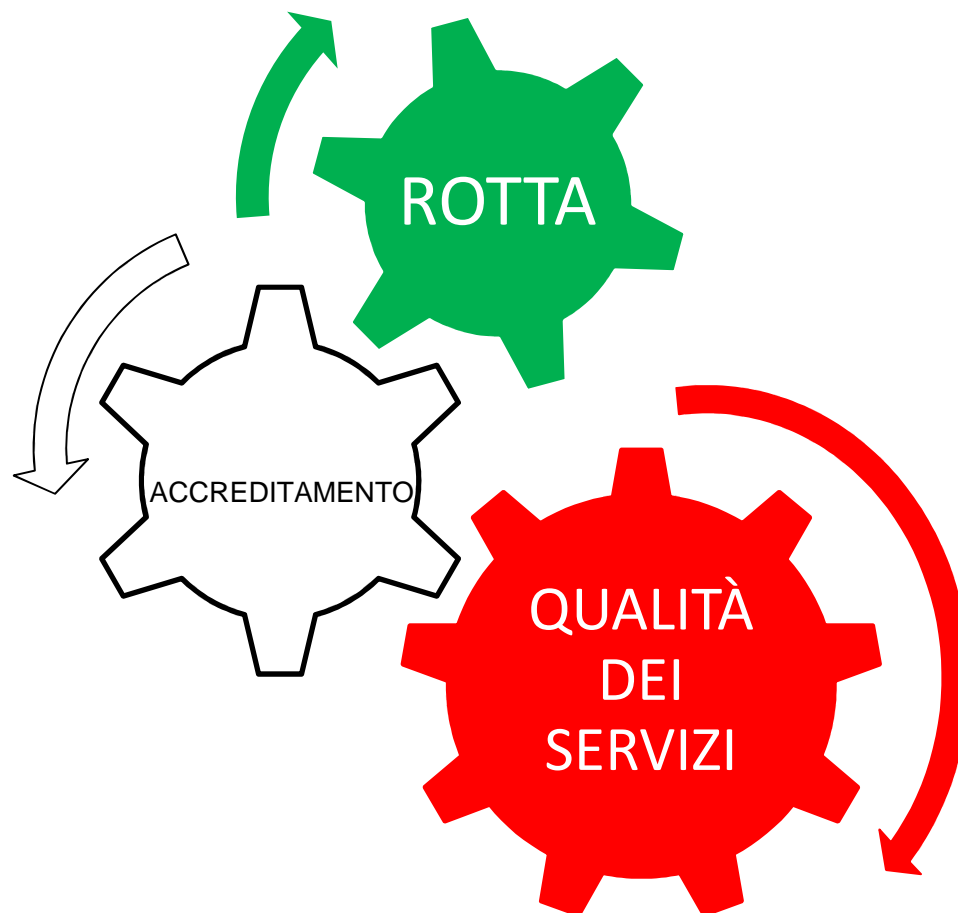
ACCREDITAMENTO DI  
ECCELLENZA



INFERMIERE  
DI COMUNITÀ



## *Cosa abbiamo imparato?*

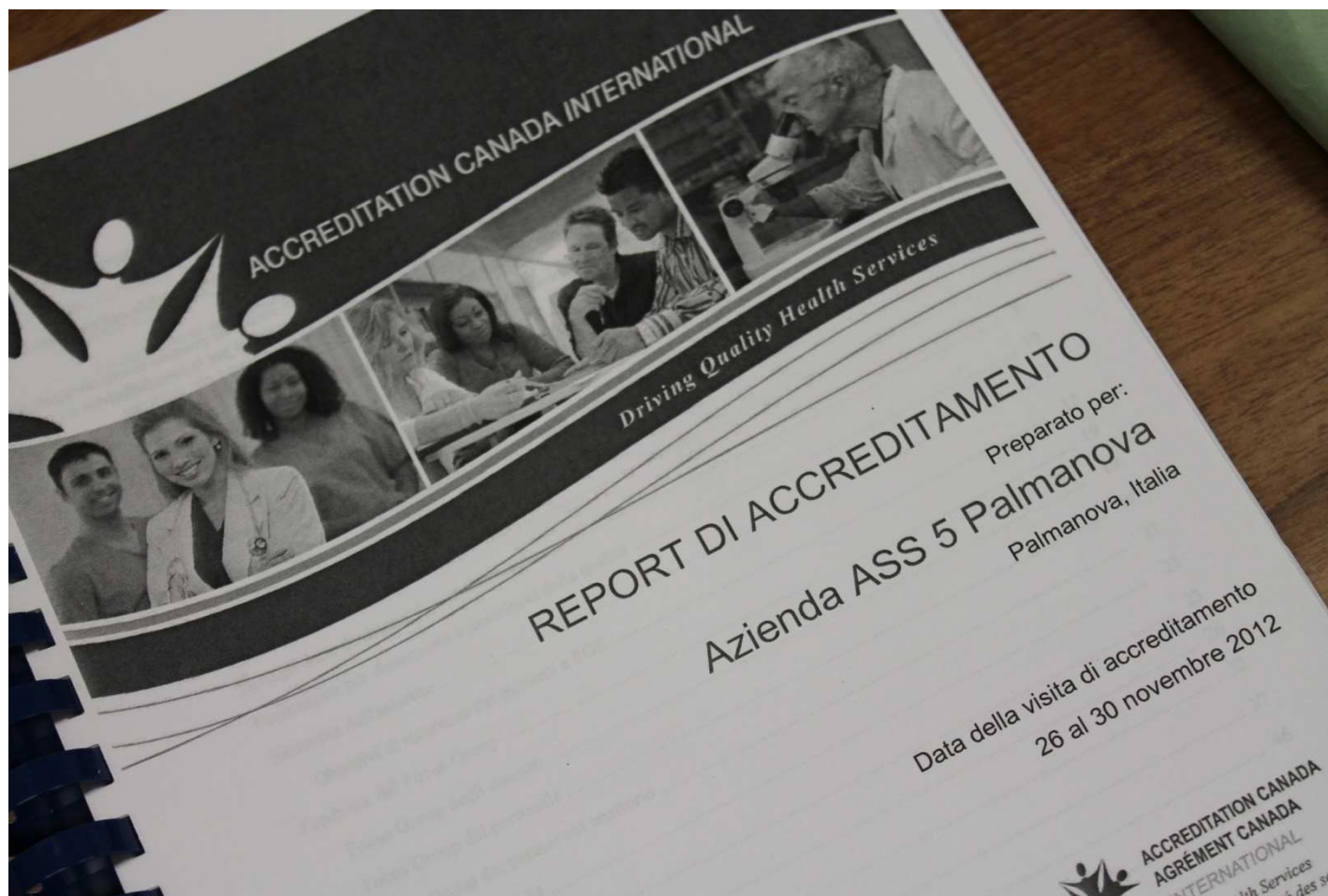






ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA

# Report di Accreditamento



# Lavorare orientati ...



## 1. l'Azienda

1. Orgoglio del personale di appartenere ad un'organizzazione dinamica che avanza
2. Cultura della misura ed indicatori di esito
3. Un'organizzazione orientata all'apprendimento
4. Cultura dell' «incident reporting»
5. Valutazione della performance del personale e dei dirigenti

...

# Lavorare orientati ...

## 2. il territorio



1. Continuità dell'assistenza ospedale – territorio
2. Collaborazione con gli specialisti sul territorio / mmg
3. Rigore nell'attività di sorveglianza
4. Tracciabilità efficace
5. Accessibilità
- ...

# Lavorare orientati ...

## 3. utenti e partner



1. Ottenere informazioni dai cittadini sui loro bisogni
2. Adattare i servizi per i diversi gruppi culturali
3. Comunicare con i partner e la popolazione
4. Collaborare con i comuni, il volontariato, ...
5. Valutare la soddisfazione degli assistiti
6. Condividere con gli utenti e le rispettive famiglie anche i momenti difficili della loro vita, le loro storie ed emozioni

...



## Lavorare orientati ...

le DOMANDE  
da porsi ogni GIORNO

- Prendo in considerazione il punto di vista del cittadino e della comunità?
- Ho coinvolto i portatori di interesse?
- Rispetto la cultura e i bisogni individuali delle persone?
- I luoghi di cura e i servizi che erogo sono accessibili, vivibili e confortevoli?
- Rendo di facile accesso le informazioni e sono trasparente verso gli utenti?
- Nella programmazione di medio/lungo periodo inserisco indicatori di esito?

...



paolo tiziana clara luciana oriana renato luisa irene roberto paolo elena manuela  
luciano mario elena claudia enzo ivan cristine romina antonietta dina onelia sergio  
anna maria domitilla valentina paola giulio roberto daniela marialisa tiziana enza  
firmina luciano giuliano daniele francesca rosella cristina enza daniela elena lucia  
fosca cinzia antonella roberto silla romano gabriella lucia lorenzo giacomo sara  
antonella vittorio mara greta cinzia rosamaria mario laura roberto rosa catia sonia  
leopoldo domitilla annamaria daniela anna carmen tullia renato adriana manuela  
alessandro paola lucia marisa cristina simona claudia monica stefano renato marta  
sonia marina mario giuseppa aurora magdalena paolina luciana elena renata  
roberto giovanna simona monica gloria anna illia francesca daniela filadelfo milena  
donatella luigi marilisa paola maria matilde enrica michela paola deborah raffaella



Grazie per  
l'attenzione

